

# KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENANGANI KONFLIK ANTAR SMA di SURABAYA

(Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Interpersonal Dalam Menangani Konflik SMA  
Komplek di Surabaya)

## SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

ALDILA JANITRA R.

NPM. 0843010206

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
SURABAYA

2013

## LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

JUDUL PENELITIAN :

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENANGANI KONFLIK  
ANTAR SMA di SURABAYA  
(Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Interpersonal Dalam Menangani  
Konflik SMA Komplek di Surabaya)

Disusun Oleh :

Aldila Janitra Ramadhan  
NPM. 0843010206

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Drs. Kusnarto, M. Si  
NIP. 195808011984021001  
Mengetahui

DEKAN

Dra. HJ. Suparwati, M.si  
NIP. 19550718983022001

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENANGANI KONFLIK ANTAR SMA  
di SURABAYA

(Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Interpersonal Dalam Menangani Konflik SMA  
Komplek di Surabaya)

Oleh :

Aldila Janitra Ramadhan

NPM. 0843010206

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu  
Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional  
“Veteran” Jawa Timur Pada Tanggal 31 Januari 2013

Dosen Pembimbing

Tim Penguji :

1. Ketua

Drs. Kusnarto, M.Si  
NIP. 19580811984021001

Ir Didiék Tranggono, M.Si  
NIP. 195812251990011001

2. Sekertaris

Dr. Catur Suratnoaji, M.Si  
NPT. 368049400281

3. Anggota

Drs. Kusnarto, M.Si  
NIP. 19580811984021001

Mengetahui,  
DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si  
NIP. 19550718 198302 20001

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran ALLAH SWT, penulis panjatkan karena dengan limpahan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan SKRIPSI yang berjudul “KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENANGANI KONFLIK ANTAR SMA di SURABAYA (Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Dalam Menangani Konflik SMA Komplek di Surabaya)”.

Dalam proses penyelesaian Skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Ibu Dra. Suparwati, M.Si, sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UPN “Veteran” Jatim.
2. Bapak Juwito, S.Sos, M.Si, sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jatim.
3. Bapak Drs. Syaifuddin Zuhri, M.Si sebagai Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jatim.
4. Bapak Drs. Kusnarto, M. Si, selaku Dosen Pembimbing penulis. Terima kasih atas segala bimbingan, motivasi dan masukannya.
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi maupun Staf Karyawan FISIP hingga UPN “Veteran” Jatim pada umumnya.
6. Terima kasih kepada bapak dan ibu saya yang telah banyak mendukung saya selama ini dan selalu memberi dorongan motivasi dan materi.
7. Kakak perempuan saya, Widha mutiarani serta Anita nanda dan saudara-saudara saya yang banyak membantu.

8. Motivator utama saya “Kinsy Olivia S...” terimakasih banyak semangat dalam memotivasi saya dalam segala hal
9. Buat saudara-saudara di Warkop Alang-alang yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu.
10. Sahabat-sahabat grup GEPO yang selalu memotivasi agar cepat lulus.
11. Dolor-dolor seangkatan dari semester 1 (brenk, jo, diki, najwa, yudha, alby, antok, sodijk, dion, shela, kacong) terima kasih atas bantuan dari yang terkecil hingga yang berarti, kalian memang yang terbaik
12. Sahabat-sahabat dari warung FP terima kasih untuk semua saran dan masukan.
13. Seluruh pihak yang tak dapat penulis sebutkan atas keterbatasan halaman ini, untuk segala bentuk bantuan yang diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu, kritik maupun saran selalu penulis harapkan demi tercapainya hal terbaik dari Skripsi ini. Besar harapan penulis, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat sekaligus menambah pengetahuan bagi berbagai pihak. Amin.

Surabaya, November 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                     | Halaman |
|-------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL .....                 | i       |
| HALAMAN PERSETUJUAN .....           | ii      |
| HALAMAN PENGESAHAN .....            | iii     |
| KATA PENGANTAR .....                | iv      |
| DAFTAR ISI .....                    | vi      |
| DAFTAR LAMPIRAN .....               | ix      |
| ABSTRAK.....                        | x       |
| <br><b>BAB I     PENDAHULUAN</b>    |         |
| 1.1. Latar Belakang Masalah .....   | 1       |
| 1.2. Perumusan Masalah .....        | 6       |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....        | 7       |
| 1.4. Manfaat Penelitian .....       | 7       |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis .....       | 7       |
| 1.4.2. Manfaat Praktis .....        | 7       |
| <br><b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA</b> |         |
| 2.1. Landasan Teori .....           | 8       |
| 2.2. Media .....                    | 8       |
| 2.3. Informasi .....                | 9       |
| 2.4. Komunikasi .....               | 11      |
| 2.4.1 Komunikasi Interpersonal..... | 13      |

|   |    |
|---|----|
| 2.4.2. Teori Komunikasi Interpersonal ..... | 14 |
| 2.5. Konflik .....                          | 26 |
| 2.5.1. Jenis Konflik .....                  | 27 |
| 2.5.2. Teori Konflik .....                  | 29 |
| 2.6. Resolusi Konflik .....                 | 37 |
| 2.7. Kerangka Berfikir .....                | 40 |

### BAB III METODE PENELITIAN

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 3.1. Metode Penelitian .....          | 42 |
| 3.2. Definisi Operasional .....       | 44 |
| 3.2.1. Komunikasi Interpersonal ..... | 44 |
| 3.2.2. Kredibilitas .....             | 45 |
| 3.2.3. Konflik .....                  | 45 |
| 3.2.4. Jenis Konflik .....            | 47 |
| 3.2.5. Resolusi .....                 | 47 |
| 3.2.6. Resolusi Konflik .....         | 48 |
| 3.3. Metode Pengumpulan Data .....    | 49 |
| 3.4. Teknik Analisis Data .....       | 50 |

### BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

|  |    |
|--|----|
| 4.1. Gambaran Objek Penelitian .....     | 52 |
| 4.1.1. Gambaran Umum Kota Surabaya ..... | 52 |
| 4.1.2. Gambaran Umum SMA Komplek .....   | 54 |
| 4.2. Identitas Responden .....           | 55 |

|   |    |
|---|----|
| 4.3. Analisis Data .....                                  | 57 |
| 4.3.1. Komunikasi Interpersonal dan Teori Kredibilitas... | 58 |
| 4.3.2. Resolusi Konflik .....                             | 62 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....                          | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                                       | 67 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|    |                           |    |
|----|---------------------------|----|
| 1. | Lampiran Surat Ijin ..... | 69 |
| 2. | Lampiran Wawancara .....  | 70 |

## ABSTRAK

### ALDILA JANITRA RAMADHAN, KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENANGANI KONFLIK ANTAR SMA di SURABAYA

(Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Interpersonal Dalam Menangani Konflik SMA  
Komplek di Surabaya)

Penelitian ini berawal dari berita maraknya fenomena perkelahian antar pelajar yang ditayangkan di media cetak maupun televisi. Alawy Susanto siswa kelas X SMA 6 Jakarta merupakan korban meninggal dunia akibat konflik perkelahian antar pelajar yang terjadi secara turun temurun antara SMA 6 dengan SMA 70 di Jakarta. Fenomena tersebut berbanding terbalik dengan yang terjadi di Surabaya yaitu terdapat empat SMA Negeri (SMA 1, 2, 5, 9) yang berkawasan dalam satu lingkup dijuluki SMA Komplek. Dalam pandangan masyarakat, SMA ini terlihat tenang tanpa konflik. Namun apakah benar seperti itu? Sedangkan menurut pra penelitian pernah terdengar informasi bahwa SMA Komplek pernah terjadi konflik. Bagaimana cara komunikasi interpersonal yang digunakan SMA Komplek dalam menangani konflik sehingga tidak terdengar oleh masyarakat

Teori yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Komunikasi Interpersonal dengan teori kredibilitas (Gobbel) dan resolusi konflik seperti yang terdapat pada buku Manajemen Konflik (Wirawan).

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu jenis penelitian yang berisi tentang paparan dengan tidak melibatkan kalkulasi angka (Kuncoro : 2003). Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah observasi lapangan, wawancara, dan studi literatur.

Berdasarkan analisis maka peneliti mempunyai kesimpulan sebagai berikut yaitu cara komunikasi yang digunakan pihak SMA Komplek dalam penanganan konflik dengan cara Komunikasi Interpersonal menggunakan teori Kredibilitas dan Resolusi intervensi pihak ketiga dalam upaya pencegahan konflik lanjutan

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, SMA Komplek dan Pencegahan

## ABSTRACT

### ALDILA JANITRA RAMADHAN, INTERPERSONAL COMMUNICATION IN HANDLING CONFLICT AMONG SMA IN SURABAYA

(Descriptive Qualitative Study Interpersonal Communication In Handling Conflict Among  
SMA Komplek In Surabaya)

This research is based on the news which is about the quarrel phenomenon among students which is shown in the published media or in the television. Alawy Susanto, students of X SMA 6 Jakarta is a passing away victim caused by a quarrel among students which is occurred for generations between SMA 6 and SMA 70 in Jakarta. This Phenomenon is inversely proportional with the case which is occurred in Surabaya that there are four SMA Negeri (SMA 1, 2, 5, 9) which is located in one location so that they were called SMA Komplek. In a view of society, This SMA looked calm without any conflict. However, is that true? Whereas based on the pre-research there has been heard information that SMA Komplek have ever been a conflict. How the way of interpersonal communication which is used by SMA Komplek in handling conflict so that there will not be heard by people.

The theory which is used in this research is using Interpersonal Communication in credibility theory (Gobbel) and conflict resolution such as conflict which is in the book of Manajemen Konflik (Wirawan).

Research method which is used is descriptive qualitative, this research is about an explanation without concerning on number (Kuncoro : 2003). The analysis technique which is used by the researcher is observation, interview, and literature study.

Based on the analysis the researcher concluded that the way of communication which is used by SMA Komplek in handling conflict in Interpersonal Communication is by using Credibility Theory and Resolution intervention from third side in effort of preventing the continuing conflict.

**Key Words:** Interpersonal Communication, SMA Komplek and Prevention

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Berita merupakan sumber informasi terpenting pada era saat ini, berita adalah hasil dari proses kompleks yang menyortir (memilah-milah) dan menentukan peristiwa dan tema-tema tertentu dalam kategori tertentu. Peristiwa harus dinilai terlebih dahulu apakah peristiwa apa saja yang akan diberitakan. Tidak semua hal dapat dijadikan berita hanya berita yang mempunyai ukuran-ukuran tertentu saja atau yang memiliki news value saja yang layak dan bisa disebut sebagai berita. (Sutisna, 2003:289).

Berita yang mempunyai nilai berita yang tinggi dan mempunyai nilai layak jual akan ditempatkan oleh redaksi di headline dengan cetakan huruf besar. Karena pembaca berita ingin membaca situs berita ataupun surat kabar secara tidak langsung halaman depan yang dilihat terlebih dahulu, kalau halaman depan ada berita menarik dan yang baru atau hangat pasti pembaca akan penasaran dan ingin membaca beritanya. Pemberitaan di media cetak ataupun dimedia online sangat beragam, ada pemberitaan mengenai olahraga, kasus-kasus terhangat di dalam negeri dan luar

negeri, konflik dan informasi tentang selebriti dan masih banyak berita lainnya.

Salah satu berita yang ada hangat sekarang ini adalah berita konflik antara SMA 6 dan 70 di Jakarta sampai ada yang meninggal, bahkan konflik ini tidak terjadi saat itu saja namun turun temurun dari kedua SMA tersebut.

Konflik merupakan sebuah esensi dari perkembangan manusia yang mempunyai karakteristik beragam. Manusia memiliki perbedaan jenis kelamin, strata sosial dan ekonomi, sistem hukum, bangsa, suku, agama, kepercayaan, aliran politik, serta budaya dan tujuan hidupnya. Dalam sejarah umat manusia, perbedaan inilah yang selalu menyebabkan konflik.

Selama masih ada perbedaan tersebut, konflik tidak dapat dihindari dan akan selalu terjadi. Dari sini, ada benarnya jika sejarah umat manusia merupakan sejarah konflik (Wirawan 2010:1). Konflik selalu terjadi di dunia, dalam sistem sosial yang bernama negara, bangsa, organisasi, perusahaan, dan bahkan dalam sistem sosial terkecil yang bernama keluarga dan pertemanan. Konflik terjadi di masa lalu, sekarang, dan pasti akan terjadi di masa yang akan datang

Peneliti tertarik meneliti perkelahian antar pelajar, hal ini menurut peneliti adalah sebuah fenomena memalukan yang sering terjadi pada substansi pendidikan, para pelajar yang seharusnya

mempunyai sebuah kewajiban yaitu menuntut ilmu dan mengabdikan pada bangsa ini.

Pada fenomena ini seharusnya terdapat komunikasi yang signifikan antara pihak sekolah dan siswanya dalam mencari solusi pemecahan yang dapat meredakan emosi pelajar dan mencegah terjadinya tawuran. Dikarenakan jika dilakukan komunikasi yang tepat maka dapat tercegah hal-hal yang tidak diinginkan..

Perkelahian antar pelajar yang sering terjadi biasanya dikarenakan adanya kesalahfahaman yang terjadi antar individu atau kelompok dan tidak adanya pola komunikasi yang signifikan dalam menangani sebuah konflik, sehingga konflik antar pelajar tersebut seolah olah menjadi trend tersendiri dari sebuah konflik lanjutan yang belum terselesaikan bagi pelajar dan terjadi terus menerus dari generasi ke generasi seterusnya.

Ada kalanya pelajar mudah tersulut amarah yang disebabkan provokasi-provokasi dari pihak tertentu yang tidak bertanggung jawab, jika melihat perkelahian yang terjadi dari generasi ke generasi lanjutan bisa terjadi berawal dari provokasi alumni atau balas dendam dari konflik awal yang menurut beberapa individu atau kelompok belum terselesaikan sumber permasalahannya.

Fenomena konflik memalukan dan berujung maut dengan memakan korban meninggal pelajar SMA yang baru-baru ini

terjadi adalah perkelahian pelajar SMA yang berada di kota Jakarta, tepatnya tawuran antara SMA 70 dengan SMA 6 yang terjadi pada tanggal 24 September 2012. Konflik ini bukan pertama kali terjadi pada kedua sekolah tersebut, melainkan sudah menjadi tradisi dan budaya dari setiap generasinya. (Jawa Pos, 24 September 2012).

Alawy Yusianto Putra siswa kelas X pelajar SMA 6 yang menjadi korban tewas atas penyerangan puluhan murid yang berasal dari SMA 70 tersebut diserang pada bagian dada dengan menggunakan celurit oleh pelaku Fitra Ramadhani.

Fenomena tersebut menggambarkan kebrutalan yang terjadi di kalangan pelajar dan menjadi sebuah gambaran miris di dunia pendidikan. Kejadian ini seakan mencoreng muka bangsa karena dunia pendidikan yang seharusnya mendidik anak bangsa memiliki pola pikir yang santun dan bernorma sehingga menjadi pelajar yang benar-benar berpendidikan, bermoral dan berbudi pekerti luhur.

Yang menjadi pertanyaan bagi penulis adalah kenapa bisa terjadi konflik yang bersifat terus menerus dari kedua belah pihak sehingga konflik tersebut selalu terjadi dari generasi ke generasi dan apakah pihak dari kedua sekolah tersebut tidak ada mengkomunikasikan pemecahan masalah secara tegas dalam

menyikapi tawuran dari generasi ke generasi tersebut karena tawuran ini telah lama terjadi.

Penulis lalu membandingkan dengan yang terjadi di Kota Surabaya, di Kota Surabaya ini terdapat SMA yang dijuluki SMA Komplek yang dalam satu lingkup kawasan yang terletak di Jalan Kusuma Bangsa. Di dalam SMA Komplek ini terdapat empat SMA yaitu SMA 5, SMA 1, SMA 2 dan SMA 9. Dari pandangan penulis dan masyarakat eksternal sekolah pada SMA Komplek ini terlihat damai dan tenang seolah olah tidak pernah terjadi konflik yang meluas hingga tidak teridentifikasi pihak media.

Namun apakah SMA Komplek benar-benar tidak pernah terjadi konflik. Berdasarkan pra peneliti SMA Komplek sering terjadi konflik, bahkan 2002 cerita alumni pernah terjadi konflik antara SMA 2, 5, dan 9, konflik tersebut diketahui semua pihak SMA komplek namun tidak sampai diketahui oleh pihak luar (Rangga, Alumni SMA 5 angkatan 2003).

Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti bagaimana cara-cara komunikasi yang digunakan khususnya pada SMA Komplek di Surabaya dalam mengatasi setiap konflik yang terjadi di lingkup SMA Komplek (SMA 1, SMA 2, SMA 5 dan SMA 9) sehingga konflik yang terjadi di SMA Komplek tersebut tidak sampai terbuka di khalayak masyarakat luas atau bahkan terliput oleh pihak media.



Pada tanggal 30 Oktober 2012 SMA Komplek mendeklarasikan tentang anti tawuran dan anti narkoba (Jawa Pos, 30 Oktober 2012). Ini merupakan salah satu cara SMA kami meminimalisir dan mencegah terjadinya konflik serta memberantas adanya Narkoba di lingkup SMA Komplek ini ( Bapak Nur Hasan, Kepsek SMA 1).

Menurut pandangan peneliti, secara tidak langsung dengan adanya deklarasi anti tawuran yang disampaikan oleh pihak SMA Komplek hal ini menggambarkan pernah terjadi adanya tawuran di lingkungan SMA ini sehingga deklarasi ini dikeluarkan dan menurut pra penelitian memang pernah terjadi walaupun tidak semua konflik tersebut diketahui oleh pihak sekolah.

## 1.2 Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan dan diuraikan di atas, maka penelitian ini dirumuskan sebagai berikut “ Bagaimana Komunikasi Interpersonal yang digunakan SMA Komplek Surabaya dalam mengatasi konflik ”.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai perumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal yang digunakan SMA Komplek Surabaya dalam mengatasi konflik.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmu komunikasi tentang konflik dengan mengaplikasikan teori-teori khususnya teori komunikasi tentang pemahaman konflik sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan pemikiran untuk penelitian berikutnya

#### 2. Manfaat Praktis

Memberikan wawasan mengenai cara-cara penanganan konflik yang digunakan dalam menyikapi dan menyelesaikan suatu konflik yang terjadi sehingga masyarakat lebih memahami secara kritis dalam menyikapi jika terjadi konflik.